

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, MOTIVATION ON PAY, KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING OF TAXES ON PERSONAL TAX COMPLIANCE AT KPP PRATAMA SENAPELAN KOTA PEKANBARU

Fadrul^{1*}, Dhea Parania², Peri Akri³, Ahmad Zulkarnain Estu⁴, Erwin Febriansyah⁵

^{1,2,3,&4}Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

⁵Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: fadrul@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

ABSTRACT

The main purpose of this research is to determine the effect of service quality, tax sanctions, motivation on pay, knowledge and understanding of taxes on tax compliance. Tax compliance is behavior that is carried out in accordance with the rules or violates the rules. Determination of the sample using the Slovin method. Methods of data analysis is multiple linear regression with SPSS. Independent variables are service quality, tax sanctions, motivation on pay, knowledge and understanding of taxes. The dependent variable is Tax Compliance. This research adduce that tax sanctions, motivation on pay, knowledge and understanding has positive significant, which service quality has no significant effect on tax compliance.

Keywords : service quality; tax sanctions; motivation on pay; tax compliance

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SENAPELAN KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

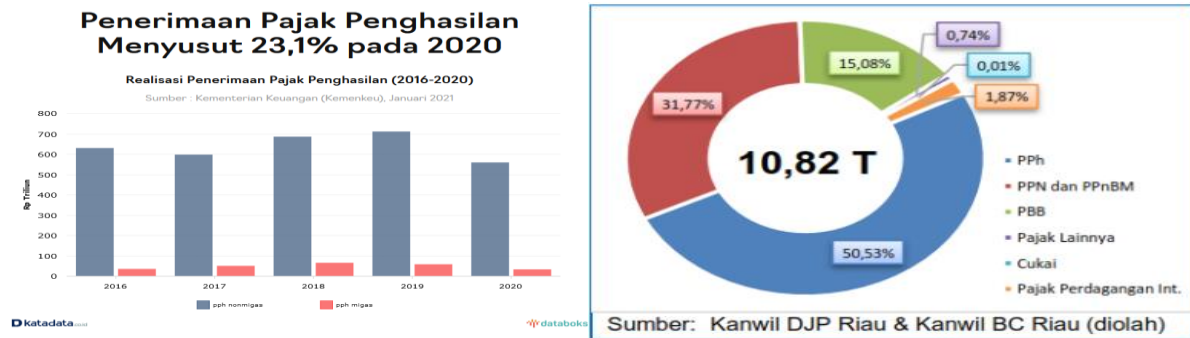
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak adalah perilaku yang dilakukan sesuai dengan aturan atau melanggar aturan. Penentuan sampel menggunakan metode slovin dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan SPSS. Variabel Independen adalah kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak yang akan diuji pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak, motivasi membayar, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif signifikan, sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : kepatuhan pajak; kualitas pelayanan; sanksi pajak; motivasi membayar; pengetahuan dan pemahaman tentang pajak.

PENDAHULUAN

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan daerah diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Usaha pengoptimalan penerimaan pajak telah banyak dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, seperti sensus pajak dengan harapan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan (Caroko et al., 2015).

Menurut Waluyo (2017) pajak memiliki dua fungsi, yaitu: fungsi penerimaan (*budgetair*) dan Fungsi Mengatur (*Reguler*). Dalam fungsi penerimaan pajak digunakan sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah baik rutin maupun pembangunan. Hal ini didukung oleh informasi yang menyebutkan bahwa penerimaan pajak di Indonesia pada 31 Desember 2020 mengalami kontraksi 19,7% (yoy) dibandingkan tahun sebelumnya yakni dari Rp 1.332,7 Triliun menjadi Rp 1.070 Triliun (<https://www.antaranews.com>, diakses 26 Juli 2021). Begitu pula dengan penerimaan pajak penghasilan tahun 2020 mengalami penyusutan dibandingkan tahun lalu yang dapat dilihat pada grafik berikut:



Sumber: Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Januari 2021, <https://databoks.katadata.co.id>, diakses 26 Juli.

Gambar 1. Data Perbandingan Penerimaan Pajak Penghasilan Negara dan Daerah Riau Tahun 2020

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa penerimaan pajak penghasil mengalami penyusutan 23,1% pada tahun 2020. Hal ini mencerminkan bahwa penerimaan dari sektor pajak memang belum mencapai target yang dianggarkan, akan tetapi penerimaan dari sektor ini sudah tergolong cukup besar. Sedangkan pada daerah Riau kontribusi penerimaan Pajak Penghasilan merupakan yang terbesar dibandingkan pajak lainnya yakni 50,53% dibanding pajak PPN dan PPnBM. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dan mencapai target penerimaan yang dianggarkan.

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor pajak. Bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu melakukan reformasi perpajakan dengan diterbitkannya UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran pajak berubah dari *official assessment system* menjadi *self-assessment system*.

Berdasarkan *Self-Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya. Menurut Kemme et al., (2020) Wajib Pajak terbagi menjadi tiga yaitu Wajib Pajak Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Bendahara. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Orang Pribadi yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2011).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari lima KPP yang ada di Pekanbaru dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang meningkat setiap tahunnya. Namun, dengan adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah laporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Berikut data yang menunjukkan perbedaan antara jumlah wajib pajak yang wajib SPT Tahunan dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan dengan Laporan SPT Tahunan Periode 2015-2020

Tahun	WP SPT Tahunan	Laporan SPT Tahunan	Rasio Pembayaran Wajib Pajak SPT Tahunan
2015	98,299	30,057	31%
2016	106,349	32,026	30%
2017	112,934	31,052	27%
2018	120,141	33,627	28%
2019	127,830	32,425	25%
2020	148,277	33,025	22%

Sumber: KPP Pratama Senapelan, 2021.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan antara jumlah wajib pajak yang wajib melakukan SPT Tahunan dengan Laporan SPT Tahunan dimana kenaikan Wajib Pajak tidak diiringi dengan kenaikan Laporan SPT Tahunan, sehingga persentase kepatuhan wajib pajak menurun.

Menurut James & Alley (2009) menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak cenderung menjadi aspek yang lebih signifikan dari kebijakan pajak. Hal ini disebabkan sebagian besar masalah lama yang masih tetap ada dan adanya pertimbangan baru yang berkembang seperti *self-assessment*, kemunculan ekonomi global, dan perdagangan elektronik.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap petugas pajak, terutama pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Winerungan, 2013). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali.

Sanksi merupakan sebuah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Sanksi Perpajakan akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa, sehingga dengan adanya sanksi pajak ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta Kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu faktor yang penting yang harus dimiliki individu agar mereka tergerak untuk melaksanakan suatu aktivitas yakni motivasi, sehingga nantinya tujuan perpajakan dapat tercapai. Diharapkan sosialisasi dan upaya yang dilakukan oleh aparat pajak mendapat respon yang positif dari wajib pajak kemudian mereka akan sadar dan termotivasi untuk sukarela dalam membayar pajak, sehingga target penerimaan dapat tercapai. Tanpa adanya motivasi orang akan lemah, pesimis dan tidak ada dorongan untuk melakukan suatu aktivitas. Adanya motivasi dalam membayar pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak orang pribadi atau badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi dari wajib pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Pengetahuan dan pemahaman memiliki peranan yang penting bagi wajib pajak untuk melakukan suatu tindakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan yang memadai tentang perpajakan maka hal ini akan mendasari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sebaliknya apabila pengetahuan terkait perpajakan Wajib Pajak rendah maka akan menimbulkan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila wajib pajak lalai atau tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya.

Selain teori dan pendapat tersebut, juga telah dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar pajak serta pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan pajak. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan Mahardika, (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman & Huslin (2017) mengemukakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Firismanda & Suryono (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Devianingrum et al. (2013) mengemukakan

bahwa motivasi membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Firmansah & Rahayu (2020) mengemukakan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ghoni (2012) yang dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sedangkan Firismanda & Suryono (2019) dan Listyowati, et al. (2018) membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum (Mardiasmo, 2018b). Fungsi pajak adalah untuk memenuhi kepentingan umum bagi masyarakat.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi Mardiasmo (2018) yaitu: (1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*); Pemerintah membiayai pengeluaran menggunakan pajak sebagai sumber dananya. Contoh: pajak sebagai penerimaan dalam negeri yang dimasukkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan (2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*); Pemerintah memberlakukan kebijakan dalam sosial ekonomi menggunakan pajak sebagai alat ukurnya. Contoh: minuman keras dikenakan pajak yang tinggi.

Hambatan Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak terdapat hambatan-hambatan yang terjadi, hambatan tersebut menurut Mardiasmo (2018), antara lain: (1) Perlawanan Pasif; Masyarakat tidak patuh membayar pajak karena berbagai alasan, mungkin disebabkan oleh tingkat pengetahuan dan moral, sulit dalam memahami sistem perpajakan, kurang baik mengenai sistem kontrol atau hilangnya rasa percaya oleh masyarakat kepada petugas perpajakan, dan (2) Perlawanan Aktif; Perlawanan aktif dilakukan oleh wajib pajak yang ditujukan kepada petugas pajak dalam menghindari pajak seperti Penghindaran Diri dari Pajak (*Tax Avoidance*) dan Pengelakan Diri dari Pajak (*Tax Evasion*).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah perilaku yang dilakukan sesuai dengan aturan atau melanggar aturan. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku yang dilakukan wajib pajak untuk membayar pajak apakah sesuai dengan aturan atau melanggar aturan (Ghoni, 2012). Kepatuhan pajak merupakan suatu perilaku wajib pajak orang pribadi atau badan yang tepat waktu dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pajak yang ditetapkan pemerintah, mulai dari beban pajak yang harus dibayarkan sampai pada tanggal pembayaran (Berutu & Harto, 2013).

Pemerintah seharusnya melakukan upaya untuk menilai adanya tingkat motivasi yang timbul dari wajib pajak untuk membayar pajak. Tingkat motivasi dari wajib pajak sangat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak untuk membayar piutang pajak yang telah dibebankan (Nugroho et al., 2016). Kepatuhan dibedakan menjadi dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (Rara Susmita & Supadmi, 2016). Menurut Berutu & Harto, (2013) terdapat beberapa indikator kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebagai berikut: (1) Kepatuhan formal dan (2) Kepatuhan material.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Handayani, 2017). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh (Rahmawati et al., 2014). Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu (Mardiasmo, 2018): (1) *Tangible*

(Bukti Langsung), (2) *Emphaty* (Empati), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Reliability* (Keandalan) dan (5) *Assurance* (Jaminan).

Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo, (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi merupakan sebuah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Demikian dengan Sanksi Perpajakan, Sanksi Perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa. Dengan adanya sanksi pajak ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta Kepatuhan Wajib Pajak. Atas dasar tersebut maka diduga Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak yang tegas akan memberikan kerugian lebih kepada wajib pajak sehingga dapat menjadi pertimbangan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Priambodo & Yushita, 2017). Menurut Arum, (2012) indikator sanksi perpajakan meliputi: (1) Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, (2) Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, (3) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan, (4) Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Motivasi Membayar Pajak

Motivasi merupakan suatu dorongan yang berasal dari dalam maupun luar individu yang melatarbelakangi seorang anak untuk melakukan suatu kegiatan. Adanya motivasi dalam membayar pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak orang pribadi atau badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi dari wajib pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak akan meningkat. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa motivasi dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Herzbergs, 2013).

Menurut Herzberg (2013) mengemukakan sebuah teori yang disebut Teori Dua Faktor, teori ini mengungkapkan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi motivasi, yang pertama adalah faktor motivasional yang merupakan hal-hal yang sifatnya intrinsik atau bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor kedua adalah faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang merupakan faktor-faktor dengan sifat ekstrinsik yang bersumber dari luar diri individu yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Identifikasi indikator-indikator Motivasi Membayar Pajak seorang wajib pajak menurut Ghoni (2012) yaitu sebagai berikut: (1) Motivasi Intrinsik dan (2) Motivasi Ekstrinsik.

Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak

Pengetahuan perpajakan secara formal dapat diperoleh di sekolah hingga perguruan tinggi, sedangkan pengetahuan perpajakan secara non formal dapat diperoleh melalui sosialisasi perpajakan berupa seminar, spanduk, social media dan media yang lain yang dapat di akses di web perpajakan. Dengan begitu wajib pajak akan paham mengenai isi dari undang-undang perpajakan di Indonesia. Pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan merupakan cara dari wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila wajib pajak lalai atau tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang paham pada peraturan perpajakan mereka akan mengetahui sanksi administratif dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Rahayu, 2017). Terdapat indikator wajib pajak mengetahui peraturan perihal pajak yaitu (Widayati & Nurlis, 2010): (1) Pendaftaran NPWP, (2) Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban mengenai pajak, (3) Pengetahuan mengenai sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, (4) Pengetahuan mengenai PTKP, PKP, serta tarif pajak, dan (5) Pengetahuan dan pemahaman peraturan tentang pajak melalui *training* yang diikuti dan sosialisasi dari KPP.

Hipotesis dan Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan (Wurianti & Subardjo, 2015).

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru (Fadrul, Dhea Parania, Peri Akri, Ahmad Zulkarnain Estu, dan Erwin Febriansyah)

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh (Rahmawati et al., 2014).

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi merupakan sebuah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Demikian dengan Sanksi Perpajakan, Sanksi Perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa. Dengan adanya sanksi pajak ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta Kepatuhan Wajib Pajak. Atas dasar tersebut maka diduga Sanksi Perpajakan akan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak yang tegas akan memberikan kerugian lebih kepada wajib pajak sehingga dapat menjadi pertimbangan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Priambodo & Yushita, 2017).

H2: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak

Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Motivasi adalah suatu dorongan yang berasal dari dalam maupun luar individu yang melatarbelakangi seorang anak untuk melakukan suatu kegiatan. Adanya motivasi dalam membayar pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak orang pribadi atau badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi dari wajib pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak akan meningkat. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa motivasi dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Herzbergs, 2013).

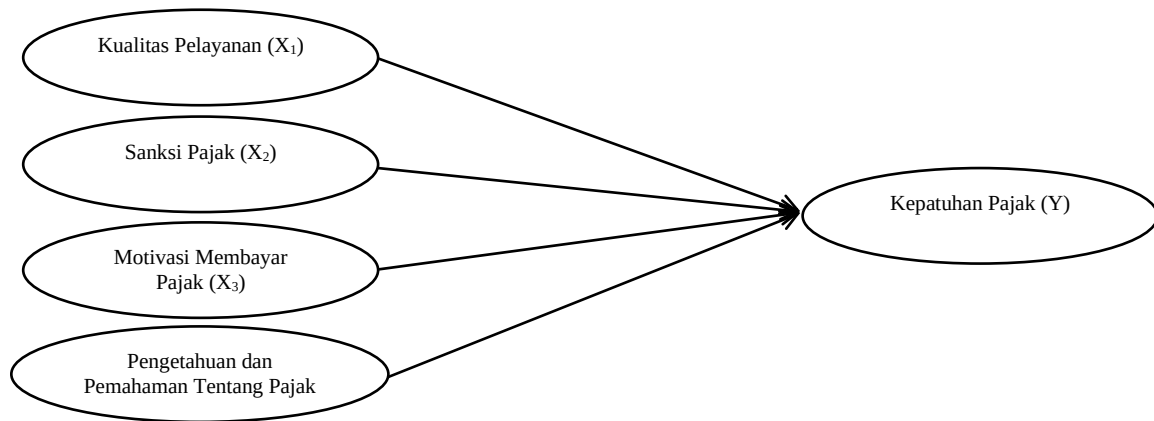
H3: Motivasi Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan perpajakan secara formal dapat diperoleh di sekolah hingga perguruan tinggi, sedangkan pengetahuan perpajakan secara non formal dapat diperoleh melalui sosialisasi perpajakan berupa seminar, spanduk, social media dan media yang lain yang dapat diakses di web perpajakan. Dengan begitu wajib pajak akan paham mengenai isi dari undang-undang perpajakan di Indonesia. Pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan merupakan cara dari wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila wajib pajak lalai atau tidak taat dalam membayar kewajibannya. Wajib pajak yang paham pada peraturan perpajakan mereka akan mengetahui sanksi administratif dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Rahayu, 2017).

Pada teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pengetahuan seseorang mengenai perpajakan, maka semakin banyak potensi ketaatan dalam melaksanakan perpajakan. Pengetahuan perpajakan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh Wajib Pajak karena jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja ataupun tidak sengaja (Farrar & Thorne, 2012).

H4: Pengetahuan dan Pemahaman berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak



Sumber: Data Olahan, 2021.

Gambar 2. Struktur Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman no. 247, Simpang Empat, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Kepulauan Riau 28116. Waktu penelitian dimulai dari bulan Agustus 2021 sampai selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan Kota Pekanbaru. Adapun jumlah populasi sebanyak 19.284 wajib pajak pribadi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar mempersempit populasi, sehingga diperoleh responden dalam penelitian ini menjadi sebanyak 100 orang dari seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel independen adalah kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak.

Jenis dan Sumber Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem *statistic*. Dan Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara. Penelitian ini lebih memfokuskan pada data kuantitatif dalam melakukan analisis ini.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis terhadap data yang dikumpulkan untuk mencapai suatu kesimpulan akan menggunakan bantuan *software Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 21 agar dapat mempermudah pengolahan data. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji pendahuluan, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji model (uji F), uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t).

Hasil dan Pembahasan

Deskriptif Data Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. 100 kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan.

Uji Kualitas Data**Uji Validitas**

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terdiri dari 115 responden dan 20 item pernyataan dan Variabel Kepatuhan Pajak terdiri dari 115 responden dan 10 item pernyataan. Uji validitas diperoleh dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut dikatakan valid dimana standar validitas 0,1832. Disamping itu, besarnya nilai koefisien validitas (r_{hitung}) dari setiap butir pernyataan juga harus lebih besar dari nilai r_{tabel} . R_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi maka signifikansi 0,025 dengan rumus $n-2$ dimana (n) = sampel, maka di dapat r_{tabel} sebesar 0,1832. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	R-Tabel	Kesimpulan
Kepatuhan Pajak (Y)	Y1	0.511	0.1832	Valid
	Y2	0.534	0.1832	Valid
	Y3	0.542	0.1832	Valid
	Y4	0.318	0.1832	Valid
	Y5	0.487	0.1832	Valid
	Y6	0.559	0.1832	Valid
	Y7	0.493	0.1832	Valid
	Y8	0.391	0.1832	Valid
	Y9	0.6	0.1832	Valid
	Y10	0.533	0.1832	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0.64	0.1832	Valid
	X1.2	0.651	0.1832	Valid
	X1.3	0.552	0.1832	Valid
	X1.4	0.665	0.1832	Valid
	X1.5	0.613	0.1832	Valid
Sanksi Pajak (X ₂)	X2.1	0.419	0.1832	Valid
	X2.2	0.472	0.1832	Valid
	X2.3	0.681	0.1832	Valid
	X2.4	0.594	0.1832	Valid
	X2.5	0.48	0.1832	Valid
Motivasi Membayar Pajak (X ₃)	X3.1	0.396	0.1832	Valid
	X3.2	0.72	0.1832	Valid
	X3.3	0.576	0.1832	Valid
	X3.4	0.612	0.1832	Valid
	X3.5	0.688	0.1832	Valid

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	R-Tabel	Kesimpulan
Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak (X ₄)	X4.1	0.529	0.1832	Valid
	X4.2	0.349	0.1832	Valid
	X4.3	0.409	0.1832	Valid
	X4.4	0.451	0.1832	Valid
	X4.5	0.478	0.1832	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas diatas, disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *corrected item- total correlation* yang lebih besar dari t^{tabel} . Hal ini mempunyai arti penggunaan angket didalam pengumpulan data penelitian ini yaitu indikator yang disusun merupakan pernyataan yang sah serta apa yang menjadi tujuan penelitian ini sudah memenuhi persyaratan pengujian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ditentukan atas dasar proporsi varian total yang merupakan varian total sebenarnya. Makin besar proporsi tersebut berarti makin tinggi reliabilitasnya dengan uji statistik *cronbach alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka pertanyaan atau indikator dikatakan *reliabel* (Trihendradi, 2012:304).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepatuhan Pajak (Y)	0.771	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0.824	0,60	Reliabel
Sanksi Pajak (X ₂)	0.755	0,60	Reliabel
Motivasi Membayar Pajak (X ₃)	0.742	0,60	Reliabel
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak (X ₄)	0.680	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien Alpha yaitu variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0.824, variabel Sanksi Pajak yaitu sebesar 0.755, variabel Motivasi Membayar Pajak yaitu sebesar 0.742, variabel Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak yaitu sebesar 0.680 dan variabel Kepatuhan Pajak yaitu sebesar 0.771 berada pada kategori sangat tinggi dan berada lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel adalah reliabel, handal dan terpercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2013:138). Untuk melakukan uji normalitas digunakan pengujian One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test dengan bantuan program SPSS v.16 yang dapat dilihat sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru (Fadrul, Dhea Parania, Peri Akri, Ahmad Zulkarnain Estu, dan Erwin Febriansyah)

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.56762039
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.055
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.825

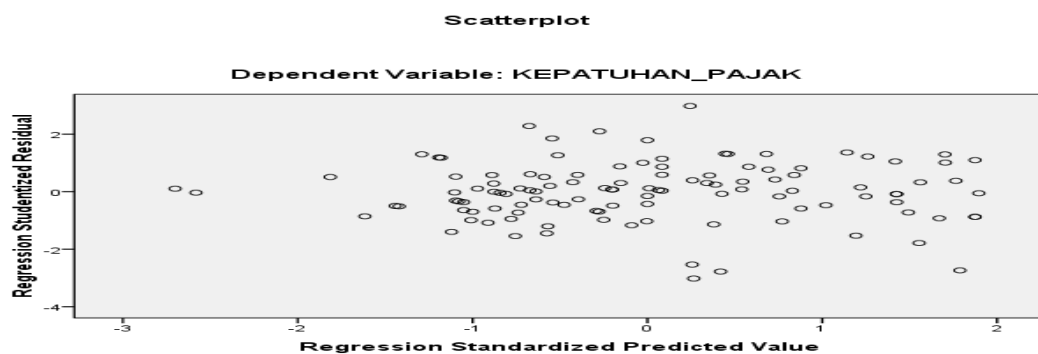
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan perolehan nilai One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test sebesar 0,628 yang lebih besar dari 0,05 (tingkat signifikansi) dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,825 yang lebih besar dari 0,05 (tingkat signifikansi) sehingga dapat disimpulkan bahwa data uji berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedisitas. Dalam penelitian ini uji heterokedastisitas yang digunakan yaitu uji *scatterplot*.



Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Gambar 3. Hasil Uji Heterokesdastisitas

Dari gambar diatas terlihat bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas dengan *scatterplot* menunjukkan bahwa data menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*, artinya model regresi pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2013:140) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai *VIF* masing-masing variabel independen, jika nilai *VIF* < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 5. Hasil Uji multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS_PELAYANAN	.283	3.536
	SANKSI_PAJAK	.704	1.420
	MOTIVASI_MEMBAYAR	.326	3.069
	PENGETAHUAN_PEMAHAMAN	.468	2.135

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Dari tabel diatas dapat diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak memiliki nilai *tolerance* mendekati nilai 1 dan VIF juga menunjukkan hal yang sama, dimana tidak satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF diatas 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independen, sehingga model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil analisis regresi linier dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	8.657	2.716	
	KUALITAS_PELAYANAN	.340	.184	.371
	SANKSI_PAJAK	.591	.121	.244
	MOTIVASI_MEMBAYAR	.574	.187	.083
	PENGETAHUAN_PEMAHAMAN	.876	.168	.377

a. Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Berdasarkan tabel persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = 8,657 + 0,340 X_1 + 0,591X_2 + 0,574 X_3 + 0,876 X_4 \quad (1)$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) nilai konstanta sebesar 8,657. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak, maka Kepatuhan Pajak adalah sebesar 8,657 atau dengan kata lain jika variabel independen dianggap konstan, maka Kepatuhan Pajak sebesar 8,657. (2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,340. Artinya, apabila Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru (Fadrul, Dhea Parania, Peri Akri, Ahmad Zulkarnain Estu, dan Erwin Febriansyah)

sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan Kepatuhan Pajak sebesar 0,340 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap (konstan) dan sebaliknya. (3) Koefisien regresi variabel Sanksi Pajak sebesar 0,591. Artinya, apabila Sanksi Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan Kepatuhan Pajak sebesar 0,591 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap (konstan) dan sebaliknya. (4) Koefisien regresi variabel Motivasi Membayar sebesar 0,574. Artinya, apabila Motivasi Membayar mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan Kepatuhan Pajak sebesar 0,574 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap (konstan) dan sebaliknya. (5) Koefisien regresi variabel Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak sebesar 0,876. Artinya, apabila Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan Kepatuhan Pajak sebesar 0,876 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap (konstan) dan sebaliknya.

Uji hipotesis

Uji Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, derajat kepercayaan atau tingkat signifikansi (α) yang digunakan adalah 5% (0,05). Dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai F hasil pengujian (F_{hitung}) dengan nilai F berdasarkan tabel (F_{tabel}) atau dengan tingkat kepercayaan 0,05. Dimana apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau memiliki tingkat signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, begitu pula sebaliknya.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1857.592	4	464.398	35.206	.000 ^a
Residual	1450.982	110	13.191		
Total	3308.574	114			

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN_PEMAHAMAN, SANKSI_PAJAK, MOTIVASI_MEMBAYAR, KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Berdasarkan hasil uji yang disajikan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 35,206 dengan F_{tabel} sebesar 2,450. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau *adjusted* R^2 digunakan untuk mengukur kebaikan dari persamaan regresi berganda yaitu memberikan presentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh seluruh variabel independen.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.546	3.63191

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN_PEMAHAMAN, SANKSI_PAJAK, MOTIVASI_MEMBAYAR, KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPATUHAN_PAJAK

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,546 atau 54,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak mempengaruhi Kepatuhan Pajak sebesar 54,6% sedangkan sisanya 45,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji Statistik t)

Untuk pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Pajak secara parsial menggunakan uji t. Adapun pengujian ini membandingkan nilai t_{tabel} dan t_{hitung} dimana nilai t_{tabel} ditentukan dengan menentukan jumlah sampel melalui rumus derajat kebebasan adalah $n-k-1$ ($115-5-1$) = 99 dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat serta signifikansi 0,05 yang dibagi 2 menjadi 0,025 karena menggunakan uji 2 arah/sisi. Dengan begitu diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T	Signifikan	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X_1)	1.123	0.456	Tidak Signifikan
Sanksi Pajak (X_2)	3.245	0.002	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Motivasi Membayar (X_3)	2.748	0.004	Berpengaruh Positif dan Signifikan
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak (X_4)	4.088	0.000	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 2021.

Dengan melihat tabel diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Adapun nilai t_{hitung} pada tabel diatas yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 1,123 dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu ($1,123 < 1,984$) maka hipotesis ditolak. Kesimpulannya adalah karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,123 < 1,984$) dan signifikansinya lebih besar dari 0,05 ($0,456 > 0,05$) maka Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. (2) Adapun nilai t_{hitung} pada tabel diatas yaitu Sanksi Pajak sebesar 3,245 dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu ($3,245 > 1,984$) maka hipotesis diterima. Kesimpulannya adalah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,245 > 1,984$) dan signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) maka Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. (3) Adapun nilai t_{hitung} pada tabel diatas yaitu Motivasi Membayar sebesar 2,748 dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu ($2,748 > 1,984$) maka hipotesis diterima. Kesimpulannya adalah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,748 > 1,984$) dan signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$) maka Motivasi Membayar berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. (4) Adapun nilai t_{hitung} pada tabel diatas yaitu Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak sebesar 4,088 dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu ($4,088 > 1,984$) maka hipotesis diterima. Kesimpulannya adalah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,088 > 1,984$) dan signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini merupakan variabel X_1 yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Hal yang menyebabkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dapat disebabkan karena adanya program perpajakan yaitu *self-assessment* yang berarti suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pada perpajakan terdapat slogan yang berbunyi “orang bijak bayar pajak”, yang berarti bahwa perpajakan menuntut kesadaran wajib pajak untuk sadar mengenai kewajibannya yang harus menghitung dan melaporkan pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak karena dalam melaporkan pajak, wajib pajak tidak membutuhkan suatu pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden, diketahui bahwa aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dengan sangat ketat, sehingga Wajib Pajak tidak perlu khawatir bahwasannya informasi yang telah di laporkan akan diketahui oleh orang lain. Namun, apabila Wajib Pajak mengalami masalah, aparat pajak tidak

memberikan perlakuan khusus terhadap masalah yang dihadapi karena Wajib Pajak dituntut untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi Pajak dalam penelitian ini merupakan variabel X_2 yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Hal yang menyebabkan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak dapat disebabkan karena dengan adanya sanksi pajak yang tegas dan ketat akan membuat wajib pajak yang melanggar pajak takut, sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Sanksi merupakan sebuah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Demikian dengan Sanksi Perpajakan, Sanksi Perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar karena pemungutan pajak bersifat memaksa. Dengan adanya sanksi pajak ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang melanggar norma agar tercipta Kepatuhan Wajib Pajak. Atas dasar tersebut maka diduga Sanksi Perpajakan akan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak yang tegas akan memberikan kerugian lebih kepada wajib pajak sehingga dapat menjadi pertimbangan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Priambodo & Yushita, 2017).

Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden, diketahui bahwa wajib pajak setuju bahwa dibutuhkan sanksi agar tercipta kedisiplinan bagi wajib pajak dalam memenuhi dan mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun, wajib pajak berharap adanya toleransi dari Peraturan Perpajakan mengenai sanksi administrasi yang harus diterima wajib pajak apabila terlambat dalam hal melaporkan ataupun pembayaran, karena kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai pajak yang dialami oleh wajib pajak.

Pengaruh Motivasi Membayar terhadap Kepatuhan Pajak

Motivasi Membayar Pajak dalam penelitian ini merupakan variabel X_3 yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Hal yang menyebabkan motivasi membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak dapat disebabkan karena dengan adanya motivasi akan mendorong Wajib Pajak lebih bersemangat dan taat terhadap kewajibannya dalam melaporkan dan melakukan pembayaran pajak tertanggung dengan tepat waktu.

Motivasi adalah suatu dorongan yang berasal dari dalam maupun luar individu yang melatarbelakangi seorang anak untuk melakukan suatu kegiatan. Adanya motivasi dalam membayar pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak orang pribadi atau badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi dari wajib pajak dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak akan meningkat. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa motivasi dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Herzbergs, 2013).

Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden, diketahui bahwa wajib pajak setuju bahwa dengan pemberian penghargaan oleh Kantor Pajak bagi Wajib Pajak terbaik dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan pemberian penghargaan atau hadiah dapat menstimulasi dan mendorong Wajib Pajak untuk berlomba-lomba dalam menaati peraturan perpajakan sehingga kepatuhan pajak dapat meningkat. Namun, diketahui bahwa dalam memenuhi kewajibannya, Wajib Pajak tidak melakukan dengan sukarela, yang berarti dibutuhkan pendorong baik dari dalam maupun luar individu seperti adanya rasa semangat untuk mengejar imbalan yang didapatkan setelah memenuhi kewajibannya.

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak dalam penelitian ini merupakan variabel X_4 yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Hal yang menyebabkan pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak dapat disebabkan karena apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya pajak bagi Negara dan baginya, dapat meningkatkan kesadaran bahwasannya pajak merupakan pendapatan utama bagi Negara dalam menjalankan aktivitasnya. Apabila Wajib Pajak menyadari bahwasannya pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk kepentingannya Wajib Pajak seperti digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk lebih menaati Peraturan Perpajakan yang ada.

Pengetahuan merupakan hasil penalaran dan usaha manusia dalam merubah tidak tahu menjadi tahu. Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku dari seorang atau kelompok wajib pajak untuk mendewasakan manusia melalui pengajaran serta pelatihan. Pengetahuan tentang pajak melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Mardiasmo, 2018).

Pengetahuan perpajakan secara formal dapat diperoleh di sekolah hingga perguruan tinggi, sedangkan pengetahuan perpajakan secara non formal dapat diperoleh melalui sosialisasi perpajakan berupa seminar, spanduk, social media dan media yang lain yang dapat diakses di web perpajakan. Dengan begitu wajib pajak akan paham mengenai isi dari undang-undang perpajakan di Indonesia. Pemahaman wajib pajak pada peraturan

perpajakan merupakan cara dari wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila wajib pajak lalai atau tidak taat dalam membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang paham pada peraturan perpajakan mereka akan mengetahui sanksi administratif dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Rahayu, 2017).

Pada teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pengetahuan seseorang mengenai perpajakan, maka semakin banyak potensi ketaatan dalam melaksanakan perpajakan. Pengetahuan perpajakan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh Wajib Pajak karena jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja ataupun tidak sengaja (Farrar & Thorne, 2012).

Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden, diketahui bahwa wajib pajak mengetahui bahwa apabila tidak menaati Peraturan Perpajakan, akan dikenakan sanksi. Namun, wajib pajak tidak memiliki pengetahuan terhadap tata cara yang harus dilakukan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga membuat Wajib Pajak mengalami kesulitan karena minimnya informasi dan pengetahuan yang dimiliki terhadap pajak yang seharusnya ditaati.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak orang pribadi. (2) Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak orang pribadi. (3) Motivasi Membayar Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan pajak orang pribadi. (4) Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak orang pribadi.

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: (1) Bagi para peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, sebaiknya menambahkan variabel yang lain karena nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 54,6% mengindikasikan bahwa masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi Kepatuhan Pajak sebesar 45,4% serta menyarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak. (2) Upaya yang dapat dilakukan KPP Pratama Senapelan Pekanbaru untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan lebih memperketat sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang tidak menaati Peraturan Perpajakan. KPP Pratama Senapelan Pekanbaru juga dapat melakukan sosialisasi secara terbuka kepada masyarakat mengenai peraturan perpajakan terbaru dan hal-hal yang mungkin masih rancu bagi Wajib Pajak, serta memberikan apresiasi bagi Wajib Pajak yang telah menaati Peraturan Perpajakan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arum, H. P. (2012). Skripsi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Publikasi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro*.
- Berutu, D. A., & Harto, P. (2013). Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Diponegoro Journal of Accounting*, 0(0), 265–274.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z, A, Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan*.
- Devianingrum, E., Rustiyaningsih, S., & Purbandari, T. (2013). Faktor-Faktor yang ang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Madiun). *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*.
- Farrar, J., & Thorne, L. (2012). The Individual Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance: Canadian Evidence. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1980704>
- Firismanda, A., & Suryono, B. (2019). Pengaruh Peraturan Perpajakan, Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. *Artikel Ilmiah*.
- Firmansah, B., & Rahayu, N. (2020). Analisis Kesiapan Otoritas Pajak dalam Pemajakan atas Ekonomi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p13-22>
- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Kota Pekanbaru (Fadrul, Dhea Parania, Peri Akri, Ahmad Zulkarnain Estu, dan Erwin Febriansyah)

- Daerah. In *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*.
- Handayani, W. (2017). Pengaruh Penerapan Billing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan. *Journal Accounting*.
- James, S., & Alley, C. (2009). Tax Compliance , Self-Assessment and Tax Administration School of Business and Economics , University of Exeter. *Journal of Finance and Management in Public Services*.
- Kemme, D. M., Parikh, B., & Steigner, T. (2020). Tax Morale and International Tax Evasion. *Journal of World Business*. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2019.101052>
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Mardiasmo. (2018a). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. In *Penerbit Andi*.
- Mardiasmo. (2018b). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Ngadiman, N., & Huslin, D. (2017). Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i2.96>
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Journal Of Accounting*.
- Priambodo, P., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Tahun 2017. *Jurnal Profita Edisi 5 Tahun 2017 Awareness*.
- Purwono, H. (2019). Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak. *Amajon*.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal. In *Rekayasa Sains*.
- Rahmawati, F. N., Santoso, S., & Hamidi, N. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Di Surakarta. *Jupe UNS*.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Suandy, E. (2011). Perencanaan Pajak. In *Perencanaan Pajak (Edisi 5)*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&D*. Alfabeta, cv.Waluyo. (2017). Perpajakan Indonesia. In *Salemba Empat*.
- Widayati, & Nurlis. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga) *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 18(5). <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2301>
- Wurianti, E. L. E., & Subardjo, A. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Listyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395. <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>.